



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione convenzioni e attività conto terzi e accordi di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Redazione contratti e convenzioni conto terzi relative a prestazioni di analisi ed attività di ricerca su campioni di suolo o liquidi verso committenza esterna o enti esterni erogatori di finanziamenti- emissione di fatture di vendita o note debito verso il committente o ente erogatore al termine delle attività di analisi e ricerca del CESMA- rapporti con referenti dell'azienda committente o ente erogatore- gestione in Bilancio del Centro della quota incassata a seguito di emissione di fattura/nota debito.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Assegnisti
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Altro specificare: referenti dell'azienda committente o ente erogatore		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Servizi Metrologici e Tecnologici Avanzati (CeSMA) – Responsabile Direttore: Prof. Domenico ACCARDO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	– <a href="#">Responsabile dei processi contabili: Dott. Giovanni COLECCHIA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - Napoli</a>	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768495-centro-servizi-metrologici-e-tecnologici-avanzati-cesma-">http://www.unina.it/-/768495-centro-servizi-metrologici-e-tecnologici-avanzati-cesma-</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768495-centro-servizi-metrologici-e-tecnologici-avanzati-cesma-">http://www.unina.it/-/768495-centro-servizi-metrologici-e-tecnologici-avanzati-cesma-</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
		HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: <a href="mailto:cesma@unina.it">cesma@unina.it</a> ; PEC : <a href="mailto:cesma@pec.unina.it">cesma@pec.unina.it</a> ;	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N.7 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
			HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N.3 Canali</b>
			MAIL
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 10 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1%